

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

All Destination Management – Alizes

Version en vigueur : Février 2026

Article 1 – Identification du prestataire

Raison sociale	Alizes – All Destination Management
Forme juridique	Société de gestion de destination (DMC)
Adresse	Lotissement Otmania, Lot n°11, Piste Taddart Polo, Bureau n°12, Casablanca, Maroc
Registre de commerce	R.C. : 528169 ICE : 002969863000010 Patente : 35804907
Représentant légal	Madih Rayan
Email	rayan.madih@alizes.ma
Téléphone	+212 661 47 89 09

Article 2 – Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») régissent l'ensemble des prestations de services de gestion de destination fournies par Alizes – All Destination Management (ci-après « Alizes ») au partenaire (ci-après « le Client »).

Ces CGV s'appliquent à toute demande, devis, confirmation de réservation et relation commerciale entre Alizes et le client, à l'exclusion de tout autre document émanant du Client sauf accord écrit préalable d'Alizes.

Les services fournis comprennent notamment :

- Hébergement hôtelier (groupes et individuels – FIT)
- Transferts aéroport et transport terrestre privé ou en groupe
- Circuits guidés, excursions et visites culturelles
- Services MICE (réunions, incentives, conférences, événements)
- Assistance à la coordination de visas
- Programmes sur mesure adaptés aux besoins du client

Article 3 – Destinations couvertes

Les présentes CGV s'appliquent à l'ensemble des destinations gérées par Alizes, incluant sans limitation :

- Maroc

Article 4 – Procédures de réservation

4.1 Demande de réservation

Toute demande de réservation doit être transmise par écrit (e-mail ou plateforme dédiée) et préciser : les dates de séjour, le nombre de participants, les services souhaités, la liste des chambres (rooming list) et toute demande particulière.

4.2 Confirmation d'Alizes

Alizes s'engage à accuser réception de la demande et à transmettre une confirmation écrite ou une contre-proposition dans un délai de deux (2) jours ouvrés à compter de la réception d'une demande complète.

4.3 Caractère définitif de la réservation

Une réservation n'est considérée comme définitivement confirmée qu'après réception de la confirmation écrite d'Alizes ET du versement de l'acompte requis en fonds disponibles sur le compte d'Alizes (cf. Article 6). Alizes n'est pas tenu d'engager les fournisseurs avant réception de cet acompte.

4.4 Modifications

Toute modification d'une réservation confirmée doit être formulée par écrit et est soumise à disponibilité. Des frais de modification peuvent s'appliquer selon le barème tarifaire en vigueur.

Article 5 – Tarifs et politique tarifaire

Alizes communique un barème de tarifs nets confidentiels (« Net Rate Sheet ») valable pour la période contractuelle convenue. Ces tarifs nets s'entendent hors taxes locales, sauf indication contraire.

Le partenaire est libre d'appliquer sa propre marge commerciale sur les tarifs nets, sans restriction. Alizes s'engage à ne pas divulguer les tarifs nets à des tiers.

Sauf mention contraire, tous les tarifs sont exprimés en Euros (EUR). Pour les services facturables localement en Dirham marocain (MAD), le taux de change applicable est celui en vigueur à la date de confirmation de la réservation. En cas de variation supérieure à 5 % entre la date de devis et la date de paiement intégral, Alizes se réserve le droit d'ajuster le montant en EUR, avec notification écrite préalable. Le Client pourra alors accepter cet ajustement ou annuler les services concernés sans pénalité dans un délai de cinq (5) jours ouvrés.

Des tarifs promotionnels ou des commissions supplémentaires peuvent être accordés au client par accord écrit sur la base d'objectifs de volume définis en Annexe.

Article 6 – Conditions de paiement

6.1 Acompte

Un acompte de 30 % du montant total de la réservation confirmée est exigible dans les cinq (5) jours ouvrés suivant la confirmation écrite d'Alizes.

Pour toute réservation effectuée moins de trente (30) jours avant la date d'arrivée, le paiement intégral (100 %) est dû immédiatement à la confirmation.

6.2 Solde

Le solde restant (70 %) devra être réglé au plus tard trente (30) jours avant la date d'arrivée du groupe ou du voyageur. La fourniture des prestations est conditionnée à la réception du solde intégral en fonds disponibles à l'échéance. À défaut, Alizes peut considérer la réservation comme annulée par le Client et appliquer les frais d'annulation prévus à l'Article 7.

6.3 Mode de règlement

Tous les paiements s'effectuent par virement bancaire (SWIFT/SEPA) sur le compte désigné ci-après. Les frais bancaires et commissions SWIFT sont à la charge exclusive du client. Tout paiement est réputé effectué uniquement lorsque le montant intégral est irrévocablement crédité en fonds disponibles sur le compte d'Alizes (date de valeur). Le risque de tout retard, blocage, retour ou rejet de virement incombe au Client.

Banque	Bank of Africa
Titulaire du compte	All Destination Management
IBAN	MA64011780000020666000391181
SWIFT / BIC	BMCEMAMC
Devise	EUR
Adresse bancaire	140, Avenue Hassan II, Centre d'affaires Lalla Yacout, Casablanca, Maroc

6.4 Facturation

Alizes émet une facture pro-forma à la confirmation de chaque réservation et une facture définitive à l'issue des prestations. Toute contestation de facture doit être notifiée par écrit dans les cinq (5) jours ouvrés suivant sa réception, faute de quoi la facture est réputée acceptée.

6.5 Garanties financières complémentaires

Pour les premières réservations (deux à trois premières commandes confirmées), Alizes se réserve le droit de demander un acompte jusqu'à 50 % ou le paiement intégral avant le début des prestations.

Pour les groupes importants ou les réservations à forte valeur financière, Alizes peut exiger des garanties complémentaires (garantie bancaire, lettre de crédit irrévocable, séquestre ou toute autre forme de sûreté convenue d'un commun accord).

Article 7 – Politique d'annulation

Toute annulation doit être notifiée par écrit (e-mail avec accusé de réception) à Alizes. La date d'annulation est celle de réception de la notification écrite par Alizes.

7.1 Hébergement hôtelier

Les conditions d'annulation applicables à l'hébergement sont celles propres à chaque établissement hôtelier au moment de la réservation. Ces conditions sont communiquées par écrit au client dans la confirmation de chaque réservation et en font partie intégrante.

- Alizes inclut systématiquement la politique d'annulation de l'hôtel dans chaque confirmation de réservation.
- Les pénalités d'annulation ou de no-show facturées par l'établissement à Alizes sont intégralement répercutées au client
- Alizes ne peut être tenu responsable des pénalités résultant d'un défaut de notification dans les délais prévus par la politique de l'hôtel.

7.2 Services terrestres (transport, activités, guides, restaurants et autres services au sol)

Le barème suivant s'applique à l'ensemble des services terrestres organisés par Alizes :

Délai d'annulation avant la date de service	Frais d'annulation
45 jours ou plus	Aucun frais (acompte remboursé déduction faite des frais bancaires)
30 à 44 jours	30 % de la valeur totale des services terrestres
15 à 29 jours	50 % de la valeur totale des services terrestres
8 à 14 jours	75 % de la valeur totale des services terrestres
7 jours ou moins	100 % de la valeur totale des services terrestres (non remboursable)
Non-présentation (no-show)	100 % de la valeur totale des services terrestres (non remboursable)

Les périodes de haute saison peuvent être soumises à des conditions d'annulation plus strictes, communiquées par Alizes dans la grille tarifaire saisonnière applicable.

Les annulations partielles (réduction du nombre de participants ou de services) sont traitées comme une annulation de la portion concernée, et les frais correspondants sont appliqués à due proportion.

Article 8 – Obligations d'Alizes

Alizes s'engage à :

- Fournir des prestations de qualité professionnelle, conformes à la réservation confirmée, aux bonnes pratiques du secteur et aux normes locales en vigueur ;
- Maintenir en validité toutes les licences, autorisations et enregistrements nécessaires à l'exécution des services pendant toute la durée du présent accord ;
- Désigner un interlocuteur dédié (account manager) pour le client;
- Assurer une ligne d'urgence disponible 24h/24, 7j/7 pour tous les groupes en déplacement sur destination ;
- Souscrire et maintenir une assurance responsabilité civile professionnelle adéquate ;
- Mettre en œuvre des mesures appropriées pour garantir la sécurité, la confidentialité et l'intégrité des données personnelles traitées dans le cadre des services ;
- Traiter et protéger les données des clients et voyageurs conformément à la Loi marocaine n° 09-08 et, le cas échéant, au RGPD ;
- Notifier promptement le client de toute violation avérée ou suspectée de données à caractère personnel et coopérer de bonne foi pour en limiter les effets.

Article 9 – Obligations du client

Le client s'engage à :

- Communiquer les informations complètes et exactes sur les voyageurs (données passeport, besoins spéciaux, régimes alimentaires) au minimum quatorze (14) jours avant l'arrivée ;
- S'assurer que ses clients sont en possession de tous les documents de voyage requis (visas, certificats sanitaires, etc.) avant leur départ ;
- Informer ses clients des lois locales, coutumes et consignes de sécurité applicables à la destination ;
- Régler les paiements dans les délais prévus à l'Article 6 ;
- Ne pas présenter de manière inexacte les services d'Alizes dans ses supports promotionnels sans approbation écrite préalable.

Article 10 – Responsabilité et assurances

La responsabilité d'Alizes est limitée aux dommages directs causés par sa faute prouvée ou celle de ses préposés ou sous-traitants. En aucun cas la responsabilité d'Alizes ne pourra excéder la valeur totale de la réservation concernée, sauf disposition légale impérative contraire.

Alizes ne saurait être tenu responsable des dommages indirects, consécutifs, accessoires ou spéciaux, incluant notamment les pertes de profit, pertes de revenus, pertes d'opportunités commerciales ou pertes de clientèle.

Chaque Partie s'engage à maintenir, pendant toute la durée du présent accord, une assurance responsabilité civile professionnelle et une assurance responsabilité générale auprès d'assureurs reconnus. Sur demande raisonnable, chaque Partie fournira à l'autre une attestation d'assurance en cours de validité.

Il est vivement conseillé d'exiger de ses clients la souscription d'une assurance voyage complète incluant les frais médicaux, le rapatriement, l'annulation et la responsabilité civile.

Article 11 – Force majeure

Aucune des Parties ne pourra être tenue responsable du manquement ou du retard dans l'exécution de ses obligations résultant d'un cas de force majeure, incluant notamment : catastrophes naturelles, épidémies, pandémies, actes de guerre, actes de terrorisme, troubles civils, restrictions de voyage imposées par les autorités, ou tout autre événement échappant au contrôle raisonnable de la Partie concernée.

La Partie affectée devra notifier l'autre Partie par écrit dans les soixante-douze (72) heures suivant la survenance de l'événement. Les sommes déjà versées avant l'événement de force majeure seront remboursées au prorata des services non fournis, déduction faite des frais irrécouvrables engagés par Alizes.

Article 12 – Confidentialité

Chaque Partie s'engage à préserver la confidentialité de l'ensemble des informations reçues de l'autre Partie, notamment les tarifs nets, les données clients, les stratégies commerciales et les processus opérationnels.

Cette obligation de confidentialité survivra à la cessation du présent accord pour une durée de trois (3) ans. Aucune Partie ne divulguera d'informations confidentielles à des tiers sans le consentement écrit préalable de la Partie divulgateuse, sauf obligation légale ou décision de justice.

Article 13 – Propriété intellectuelle

Chaque Partie conserve la propriété exclusive de ses droits de propriété intellectuelle, incluant ses logos, marques et supports marketing. Chaque Partie accorde à l'autre une licence limitée, non exclusive et non cessible d'utilisation de son nom et logo aux seules fins de promouvoir le partenariat, sous réserve d'approbation écrite préalable de tout usage.

Article 14 – Résiliation

Chaque Partie peut résilier le présent accord sans motif avec un préavis écrit de soixante (60) jours.

Chaque Partie peut résilier immédiatement par notification écrite en cas de :

- Manquement grave non corrigé dans les quinze (15) jours suivant mise en demeure écrite ;
- Insolvabilité, faillite ou cessation d'activité de l'autre Partie ;
- Comportement frauduleux ou faute grave caractérisée.

En cas de résiliation, toutes les réservations confirmées dont la date d'arrivée est prévue dans les quatre-vingt-dix (90) jours suivants seront honorées dans les conditions du présent accord, sauf accord contraire des Parties.

Article 15 – Résolution des litiges

En cas de différend, les Parties s'engagent à rechercher une solution amiable dans un délai de trente (30) jours à compter de la notification écrite du litige. À défaut de règlement amiable, les Parties auront recours à la médiation selon le Règlement de médiation de la Chambre de Commerce Internationale (CCI). À défaut de règlement par médiation dans les soixante (60) jours suivant la désignation du médiateur, le litige sera soumis à l'arbitrage de la CCI, avec pour siège Casablanca (Maroc), devant un arbitre unique statuant en langue française ou anglaise. La sentence arbitrale sera définitive et opposable aux Parties.

L'engagement d'une procédure de résolution des litiges ne suspend pas l'obligation de payer les montants non contestés exigibles.

Article 16 – Droit applicable

Les présentes CGV sont régies par et interprétées conformément au droit du Royaume du Maroc, sans renvoi à ses règles de conflit de lois. Cette clause est sans préjudice des dispositions impératives applicables au client dans sa propre juridiction d'exercice, notamment en matière de protection des consommateurs et de réglementation du tourisme.

Article 17 – Dispositions générales

Intégralité de l'accord. Les présentes CGV, ainsi que tout devis, confirmation de réservation et annexe associés, constituent l'intégralité de l'accord entre les Parties pour les services concernés et prévaut sur tout échange antérieur.

Modifications. Toute modification des présentes CGV devra faire l'objet d'un accord écrit signé par les représentants habilités des deux Parties.

Cession. Aucune Partie ne peut céder ses droits ou obligations sans le consentement écrit préalable de l'autre Partie.

Divisibilité. Si une clause des présentes CGV est jugée invalide ou inapplicable, les autres clauses demeurent pleinement en vigueur.

Renonciation. Le fait pour l'une des Parties de ne pas exercer un droit conféré par les présentes CGV ne saurait constituer une renonciation à ce droit pour l'avenir.

Notifications. Toutes les notifications formelles doivent être adressées par e-mail (avec accusé de réception) ou courrier recommandé aux adresses mentionnées à l'Article 1.

Langue. Les présentes CGV sont rédigées en langue française, qui prévaut en cas de divergence d'interprétation.

ACCEPTATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Bon pour accord – Lu et approuvé

Pour Alizes – All Destination Management	Pour le client
Nom : Madih Rayan	Nom : _____
Titre : Business and Partnership Development Manager	Titre : _____
Date : _____	Date : _____
Signature & Cachet :	Signature & Cachet :